

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний

Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

підготовки магістра

**спеціальностей 241 Готельно-
ресторанна справа, 242 Туризм**

освітньо-професійних програм
Готельно-ресторанна справа, Туризм

Луцьк – 2021

Силабус навчальної дисципліни «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ» підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа, 242 Туризм за освітньо-професійними програмами Готельно-ресторанна справа, Туризм

Розробник: Громко Лілія Сергіївна, к.е.н., доц.

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму готельного господарства протокол № 1 від 30.08 2021 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л.В.

I. Опис навчальної дисципліни

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
Модулів – 2		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 3
ІНДЗ: немає		Лекції – 20 год.
Загальна кількість годин – 120	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Практичні – 20 год.
Тижневих годин: аудиторних – 4,5	Магістр	Самостійна робота – 72 год. Консультації – 8 год. Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

Заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Вибіркова
Модулів – 2		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 3
ІНДЗ: немає		Лекції – 4 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 6 год.
Тижневих годин: аудиторних – 4,5	Магістр	Самостійна робота – 96 год. Консультації – 14 год. Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Громко Лілія Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон 0660793032

Електронна пошта: hromko.lilia@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» спрямована на підготовку студентів до

ефективного управління комунікаціями, тобто формування навичок комунікативної роботи з громадськістю. Набуті знання, вміння та навички дозволять ефективно налагоджувати інформаційно-комунікативні канали, приймати оперативні рішення на основі застосування інноваційних наукових підходів, методів і технологій.

2. Постреквізити дисципліни. Вивчення дисципліни сприятиме кращому засвоєнню таких дисциплін, як: «Інноваційні технології в туризмі, готельному і ресторанному господарстві», «Корпоративне управління».

3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

Метою дисципліни є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, брэнда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Завдання курсу:

- формування у студентів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо використання ефективних комунікативних каналів;
- отриманні фундаментальних знань щодо змісту та процесів здійснення етапів комунікацій;
- вироблення умінь обирати найбільш ефективні методи, інструментарій, технології комунікативної діяльності та застосовувати їх у своїй професійній діяльності.

4. Результати навчання (компетентності) спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 4. Здатність працювати в команді.
- ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

- СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.
- СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
- СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання (РН):

- РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.
- РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.
- РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

Результати навчання (компетентності) спеціальності 242 «Туризм».

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі.
- ЗК 4. Вільне володіння та здатність спілкуватися діловою англійською та іншою (шими) іноземною (ними) мовою (мовами) в професійній діяльності.
- ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

Результати навчання (РН):

- РН 3. Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму.
- РН 8. Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.
- РН 9. Практикувати використання іноземних (ної) мов (мови) у професійній діяльності.
- РН 11. Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу.
- РН 12. Демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.

5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю. Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту						
Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті.	11	2	2	6	1	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 2. Процес та види комунікації.	11	2	2	6	1	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій.	11	2	2	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 4. Забезпечення ефективних комунікацій.	11	2	2	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 5. Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі	12	2	2	8	-	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 1	56	10	10	32	4	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту						
Тема 6. Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 7. Основні проблеми комунікацій в організації. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 8. Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 9. Основи ораторської майстерності.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 10. Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.	12	2	2	8	-	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 2	64	10	10	40	4	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Усього годин	120	20	20	72	8	Максимальна оцінка 100 балів.

2	Тема 2. Процес та види комунікації. Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу. Шуми у системі комунікації. Види комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Схеми комунікації.	14/18
3	Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій. Труднощі комунікації. Основні групи помилок комунікації. Помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації.	14/20
4	Тема 4. Забезпечення ефективних комунікацій. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Вдосконалення організаційних комунікацій.	14/20
5	Тема 5. Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради. Діловий стиль спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги.	16/20
	Разом	72/96

IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання студентом практичних робіт; оцінка за виконання самостійної роботи.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Політика щодо академічної доброчесності. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені.

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.cenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перекладання. Терміни здачі практичних робіт, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перекладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Управління персоналом» узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є залік.

Якщо студент успішно виконав усі запропоновані викладачем завдання й отримав остаточну оцінку не менше, ніж 60 балів, підсумкову оцінку він отримує без складання заліку. Така оцінка виставляється в день проведення заліку за умови обов'язкової присутності студента.

Якщо студент отримав остаточну оцінку нижчу за 60 балів, підсумкова оцінка визначається як сума балів, отриманих за поточний контроль (максимум 40 балів) та залікової оцінки (максимум 60 балів).

Залікова оцінка визначається за результатами виконання залікових завдань, які вміщують 30 тестових та 2 практичні завдання.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. Посібник. Харків. 2013. 53 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник, 2017. 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка. 2012. 368 с.
4. Жук О. М., Тиха Л. Ю. Професійні комунікації: Навчальний посібник «Ділове спілкування». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Додаткова

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с.
2. Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія масової комунікації: підручник, 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Знання, 2015. 367с.
3. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посіб. Львів: ЛП, 2016. 208 с.
4. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник.К.: «Центр учбової літератури». 2013. 211 с.

Інтернет-ресурси

1. Вербальна комунікація : вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація
2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL:http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
3. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент. URL:http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi

Викладач

Л.С. Громко